

Certificações em Modelos de Governança de TI

Rusti Stein, Bruno B. Boniati

Pós-graduação em Gestão em Tecnologia da Informação – Instituto Federal Farroupilha
(IFFar) – Campus Panambi

R. Erechim, nº 860 – 98.280-000 – Panambi – RS – Brasil

rustistein@gmail.com, bruno.boniati@iffarroupilha.edu.br

Abstract. *It is observed that the use of Information Technology (IT) is no longer a competitive advantage to becoming something essential for the survival of companies in different areas of activity. This scenario highlights the importance of IT governance as a strategic element for making decisions. There are different IT governance models applicable to different contexts which allow that companies and professionals are certified, and therefore authorized to put them into practice. This paper is intended to carry out a bibliographical review on the certification programs for major IT governance models and discuss the importance of companies and professionals seeking such certification.*

Resumo. *Observa-se que o uso da Tecnologia da Informação (TI) deixou de ser um diferencial competitivo para se tornar algo essencial para a sobrevivência das empresas em diferentes ramos de atuação. Esse cenário acentua a importância da governança de TI como elemento estratégico para a tomada de decisões. Há diferentes modelos de governança de TI, aplicáveis a diferentes contextos e que permitem que empresas e profissionais estejam certificados, logo, habilitados para colocá-los em prática. Neste trabalho pretende-se realizar um levantamento bibliográfico acerca dos programas de certificação para os principais modelos de governança de TI e discutir a importância de que empresas e profissionais busquem tais certificações.*

1. Introdução

Tem se observado, desde a última década, que a utilização da Tecnologia da Informação (TI) vem crescendo substancialmente em importância nas atividades ligadas à estratégia empresarial. Para Hunter e Westerman (2011), a Tecnologia da Informação deixou de ser um centro de custos para se tornar uma importante ferramenta de agregação de valor e competitividade. Esse fenômeno tem desafiado as empresas a adotarem modelos de governança, ou modelos de melhores práticas, para aprimorar a qualidade dos resultados em suas ações relacionadas à gestão de TI.

Ademais, o competitivo mercado de tecnologia passou a exigir das empresas, e também dos profissionais, a obtenção de certificações ligadas aos modelos de governança. Isso pode ser demonstrado através do trabalho de Ceratti, Bertolini e Silveira (2016), que relata a metodologia utilizada a partir da tomada de decisão em favor da implementação do modelo de melhoria no processo de *software* MPS.BR. No trabalho, os profissionais da empresa Digifred Sistemas para Gestão Pública relatam que a organização alcançou, além de um ganho em eficiência e qualidade, um diferencial em relação aos seus concorrentes quanto à aptidão de poder apresentar concorrência em editais e processos licitatórios. Com base nesse tipo de experiência, este trabalho se

propõe a realizar um levantamento bibliográfico acerca dos principais modelos de governança em TI, bem como de suas respectivas certificações, considerando e avaliando a importância destas, não apenas sob o ponto de vista das empresas, mas também em relação aos profissionais da área.

O restante do texto está organizado da seguinte forma: a seção 2 lista e conceitua brevemente alguns modelos de governança em TI e suas principais certificações. A seção 3 apresenta dados relacionados à certificação de empresas e de profissionais. Por sua vez, na seção 4 são feitas as considerações finais.

2. Certificações em Modelos de Governança em TI

Para que se aborde o tema referente aos programas de certificação de modelos de governança de TI, deve-se antes contextualizar o assunto fornecendo subsídios definidores do que ela de fato é e quais são as suas finalidades. Para contribuir nesse sentido pode-se citar Fernandes e Abreu (2002), que afirmam que a governança de TI é uma parte integral da governança corporativa e é formada pela liderança, estruturas organizacionais e processos que garantem que a TI sustente e melhore a estratégia e os objetivos da organização. Complementarmente, para Moraes e Mariano (2010), a governança em TI especifica a autoridade de tomada de decisão e a responsabilidade para estimular determinados comportamentos no uso da TI.

Ou seja, é essencial a uma organização que sua governança se esmere no desenvolvimento de um apurado senso estratégico, buscando soluções convenientes ao seu ramo de atividade, conforme sua realidade financeira, mercadológica e ambiental, estabelecendo, portanto, prioridades de investimentos, princípios metodológicos e padrões de funcionamento. Convergingo nesse sentido, uma das formas existentes à facilitação na busca por um determinado conjunto de comportamentos desejáveis e relevantes a uma organização, é a implementação de um modelo oficial e certificável de governança em TI. Essa é uma ambição mais comum em empresas de maior grandeza, que, entretanto, vem se disseminando semelhantemente nas empresas de porte médio.

Assim sendo, a seguir são apresentados alguns modelos de governança com enfoque em TI, bem como os seus respectivos e principais programas de certificação.

- *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)* - É um guia de boas práticas apresentado como *framework*, dirigido para a gestão de tecnologia de informação. Integra a abordagem de processos baseados no sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2000, utilização do ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) e exigências da melhoria contínua (COBIT, 2016). São três os níveis de certificação, todos voltados a profissionais: COBIT 5 *Foundation*, COBIT 5 *Implementation* e COBIT 5 *Assessor*. Os exames são aplicados pela APMG (www.apmg-international.com), uma empresa certificadora global.
- *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* - É uma biblioteca de padrões e melhores práticas para gerenciar os serviços de (*Service Management*) (Silvia e Santos, 2013). As certificações profissionais em ITIL são divididas em níveis cumulativos (*foundation, practitioner e intermediate*), os quais habilitam o profissional a acumular créditos para a realização de exames e atividades ligadas a outros três níveis de certificação: MALC (Gerenciamento através de ciclo de vida), ITIL Expert e ITIL Master. As certificações ITIL podem ser feitas *on-line* através do EXIN (www.exin.com) e também através de empresas conveniadas.

- *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)* - Guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos mantida e organizada pelo *Project Management Institute (PMI, 2016)*. O PMI mantém dois programas de certificação profissional: o CAPM (*Certified Associate in Project Management*) voltado aos profissionais participantes de projetos e o PMP (*Project Management Professional*) direcionado a gerentes de projetos.
- *Melhoria do Processo de Software Brasileiro (MPS.BR)* - Programa coordenado pela Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (SOFTEX) que objetiva definir e sofisticar um modelo de melhoria e avaliação de processo de *software*, voltado às micro, pequenas e médias empresas, de forma a atender às respectivas necessidades de negócio (Fernandes e Abreu, 2012). Para conquistar a certificação, válida por dois anos e baseada em sete níveis de maturidade, a empresa precisa contar com o auxílio de uma entidade implementadora e de uma entidade certificadora.

3. Impactos da Obtenção de Certificações

Segundo Hitt (2007), as capacitações valiosas, raras, que custam caro para serem imitadas e não são substituíveis, são competências essenciais, tornando-se fontes de vantagem competitiva para as empresas sobre seus rivais. A partir desse conceito torna-se deduzível que o investimento em certificações pode ser uma aposta eficaz no sentido de proporcionar às empresas a oportunidade de prospectarem clientes também no mercado exterior e, assim, por conseguinte, elevar substancialmente as suas receitas.

Do ponto de vista das empresas consumidoras, que contratam ou adquirem soluções de TI, sejam *softwares* ou serviços, a existência de uma certificação que assegure a qualidade dos produtos da empresa fornecedora, proporciona uma maior segurança e crédito quanto às contingências envolvidas em suas aquisições e investimentos. As certificações, por vezes, habilitam os profissionais ou as empresas certificadas a participar de processos seletivos ou concorrências públicas em que haja esse pré-requisito. Outro fator de larga relevância é a possibilidade de se comparar empresas a partir dos respectivos níveis de maturidade alcançados, medidos pelas suas certificações. Em um mercado permeado pelo grau extremo de competitividade, essa comparação é fundamental, já que por meio dela adquire-se a capacidade de julgamento quanto à minimização dos riscos envolvidos nos negócios envolvendo serviços de TI.

Já do ponto de vista dos profissionais, Chiari (2014) em avaliação dos dados relacionados à procura por certificações, verificou que no período de quatro anos (2010/2014) houve um crescimento de 33% no número de profissionais certificados em ITIL, um dos modelos mais procurados. Semelhantemente foram divulgados dados sobre o assunto em SegInfo (2016), os quais apontam a existência de uma relação direta entre o aumento salarial de profissionais com a conquista de certificações.

Considerando que, de acordo com a FGV (2016), os investimentos em TI triplicaram na última década, entende-se que a aspiração pela obtenção de uma certificação em modelos de governança de TI deve estar presente nas empresas que oferecem este tipo de serviços. Um relatório divulgado em SegInfo (2016), resultado de entrevista com mais 10 mil profissionais de TI nos EUA, aponta que 90% dos profissionais conquistou alguma certificação ao longo de suas respectivas carreiras.

4. Considerações Finais

As normas costumam colaborar fortemente em fatores como organização, economia e confiabilidade das empresas, mais ainda, as certificações costumam trazer consigo elementos diferenciadores no que se refere à capacidade de as empresas atenderem solidamente às expectativas de qualidade de seus clientes, ou de atingirem habilitação para concorrerem em um mercado, que cresce constantemente em exigência quanto à comprovação de titulações. As certificações para as empresas são diferenciais que possibilitam a participação destas em processos licitatórios ou em concorrências nacionais e internacionais em tecnologia da informação. Já para os profissionais, as certificações podem ser traduzidas em competência, e, portanto representarem um maior leque de oportunidades no mundo dos negócios, bem como pode significar, um parceiro estratégico importante para agregar valor às organizações.

Com o desenvolvimento deste trabalho foi possível compreender que a exigência por qualidade nos serviços, e por consequência, também das certificações, vêm crescendo exponencialmente, inclusive no mercado brasileiro. A pesquisa constatou e demonstrou similarmente, que as exigências ainda mantêm-se classificatórias, entretanto a tendência é de que elas venham a tornarem-se eliminatórias, criando um mercado ainda mais restritivo.

5. Referências

- Ceratti, P. R. ; Bertolini, C. ; Silveira, S. R. . (2016) “Implementação do Nível G do MPS.BR na Empresa Digifred Sistemas”. In: Revista Eletrônica Argentina-Brasil de Tecnologias da Informação e da Comunicação, v. 1.
- Chiari, R. (2014) Certificações em Gestão de TI valem a pena? Por onde começar? Disponível em < <http://www.itsmnapratica.com.br/certificacoes-em-gestao-de-ti-valem-a-pena-por-onde-comecar/>>, acesso em set/16.
- COBIT (2016) COBIT 5 (Português). Disponível em <<http://www.isaca.org/COBIT/Pages/COBIT-5-portuguese.aspx>>, acesso em set/16.
- Fernandes, A. A.; Abreu, V. F. (2012) Implantando a Governança de TI - Da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços, 3ª Edição, Editora Brasport.
- FGV (2016) “Pesquisa Anual do Uso de TI”. Disponível em <<http://eaesp.fgvsp.br/ensinoeconhecimento/centros/cia/pesquisa>>, acesso em set/16.
- Hitt, M. A; Ireland, R. D.; Hoskisson, R. E. (2008) Administração Estratégica. 2ª Ed., Editora Thomson.
- Hunter, R.; Westerman, G. (2011) “O Verdadeira valor de TI: Como transformar TI de um Centro de Custos em um Centro de Valor e Competitividade”. Editora M.Book.
- Moraes, E. A. P.; S. Mariano (2010) “Uma Releitura dos Principais Modelos de Governança de Tecnologia da Informação”. In: Revista Vianna Sapiens, v. 1.
- PMI (2016) Project Management Institute. Disponível em <<https://www.pmi.org/>>, acesso em set/16.
- SegInfo (2016) Relatório confirma relação direta entre certificações e aumento salarial na área de TI. Disponível em <<https://seginfo.com.br/2016/07/27/relatorio-confirma-relacao-direta-entre-certificacoes-e-aumento-salarial-na-area-de-ti/>>, acesso em set/16.

Silva, A. C. V. e Santos, J. C. C. dos. (2013) “Governança de TI: ITIL V3 no Gerenciamento de Serviços das Empresas”, Revista Fasem Ciências, Vol. 3.